RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

Évaluer pour s'améliorer

PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE LA SATISFACTION DES USAGERS

CONCEPT DE SERVICE 2000

Ronald McNeil
Direction des relations avec la communauté
novembre 03

106-06288/

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
(514) 286-5604

Prix : 4,00$

Ce document figure sous la rubrique Publications du site Internet de la Régie régionale
www.santemontreal.qc.ca/documentation

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 2003.

ISBN 2-89510-148-5

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003.

LE SECTEUR RELATIONNEL

Ce secteur, qui touche la relation avec le client, réfère à l'humanisation des soins et à des aspects très importants aux yeux du client.

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
Dignité	C'est le respect et la considération que mérite une personne	• Que l'on vous traite avec respect • Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités • Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais qu'on tienne compte de l'ensemble de votre personne • Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie • Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination
Intimité	L'intimité assure à l'individu une relation personnalisée, confidentielle et sécuritaire. Elle requiert un environnement physique confortable et des comportements empreints d'attention et de discrétion	• Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun de rapport avec votre problème • Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou problème • Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard • Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle • Que l'on respecte votre intimité physique
Empathie	C'est exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive.	• Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous • Que l'intervenant(médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux • Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent • Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien

CONCEPT DE SERVICE RÉGIONAL 2000

LE SECTEUR PROFESSIONNEL

Ce secteur, qui touche la prestation du service sous l'angle professionnel, fait référence à un métier, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins de base par un traitement.

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
Fiabilité	C'est l'assurance d'un fonctionnement sans problème à l'intérieur de limites connues ou raisonnables (temps, environnement) tel que promis de façon explicite ou implicite. Elle implique compétence, cohérence, rigueur et transparence	• *Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (voir rapidité)* • Que l'on vous informe de la façon donc vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert • Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes • Que vous ayez une réponse aux examens et évaluations qui sont fait, que ce soit positif ou négatif • Que les équipements et technologies soient de pointe
Responsabilisation	Tout ce qui peut concourir à l'accroissement de l'autonomie de quelqu'un et de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne	• Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous • Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous aident à trouver vous-même une solution • Qu'on ne prenne pas de décision à votre place • Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise
Apaisement	C'est la capacité à calmer, rassurer une personne, lui apporter de la sécurité	• Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape • Que l'ensemble des personnes rencontrées soit souriant • Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent • Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous
Solidarisation	Tout ce qui peut favoriser le recours à l'entourage du client (sa famille, sa communauté...) afin de l'impliquer, de près ou de loin, dans la résolution d'un problème	• Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) • Qu'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires

Ronald McNeil

Version fr.
03-11-18 11:30

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

Ce secteur, qui touche l'organisation du service, réfère à l'environnement, au contact, à la relation qui s'établit entre un client et un intervenant. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort: le service peut être plus ou moins accessible et les systèmes, politiques et procédures peuvent assurer ou non la rapidité, la continuité et la facilité du service.

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
Facilité	C'est la simplicité d'utilisation et de compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. La simplicité concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétentions) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser	• Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes pas trop de paperasse) • Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre • Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas • Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis • *Qu'on vous donne toutes les informations requises sur où aller, quoi faire et ne pas faire (#28)*
Continuité	C'est l'assurance d'un traitement complet dépourvu de rupture dans la prise en charge, les responsabilités ou l'information	• Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé • Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre • Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés
Accessibilité	C'est la possibilité d'accès sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la culture	• Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité • Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre • Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue • Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

Ronald McNeil

LE SECTEUR ORGANISATIONNEL suite

DIMENSION	DÉFINITION	ATTENTES
Rapidité	Temps de réaction à une demande plus ou moins long selon les attentes et les besoins du client	• Que vos rendez-vous avec des professionnels, soient obtenus rapidement • Lorsque n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court • Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité
Confort	C'est le sentiment de bien-être résultant d'un état des lieux sain, propre et ordonné et d'équipements parfaitement adaptés aux différentes situations	• Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme • Que les locaux et les équipements soient propres

Ronald McNeil

QUESTIONS EN LIEN AVEC L'IMPORTANCE ET LA SATISFACTION

L'IMPORTANCE RELATIVE
LE SECTEUR RELATIONNEL

ATTENTES	SCORE MOYEN SUR 10	
	2000	1994
• Que l'on vous traite avec respect • Que l'on respecte vos choix et qu'on ne vous force pas à faire certaines activités • Que l'on ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais qu'on tienne compte de l'ensemble de votre personne • Que l'on tienne compte de votre culture et de vos habitudes de vie • Que tous les gens soient traités également, sans aucune discrimination		
• Que l'on ne pose pas de questions qui n'ont aucun de rapport avec votre problème • Que l'on ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou problème • Que l'on fasse preuve de discrétion à votre égard • Que l'on traite votre dossier de manière confidentielle • Que l'on respecte votre intimité physique		
• Que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous • Que l'intervenant(médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous écoute attentivement et vous prenne au sérieux • Que l'ensemble des personnes rencontrées aient de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent • Que l'ensemble des personnes rencontrées vous comprennent bien		

Ronald McNeil

L'IMPORTANCE RELATIVE LE SECTEUR PROFESSIONNEL

• Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité (voir rapidité) • Que l'on vous informe de la façon donc vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert • Que l'ensemble des personnes rencontrées soient compétentes • Que vous ayez une réponse aux examens et évaluations qui sont fait, que ce soit positif ou négatif • Que les équipements et technologies soient de pointe		
• Que l'on vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous • Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous aident à trouver vous-même une solution • Qu'on ne prenne pas de décision à votre place • Que les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise		
• Que l'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prenne le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape • Que l'ensemble des personnes rencontrées soit souriant • Que l'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent • Lorsque le temps d'attente est long, que l'on se préoccupe de vous		
• Que l'on vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) • Qu'on vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires		

L'IMPORTANCE RELATIVE
LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

• Qu'il y ait le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes pas trop de paperasse) • Que l'on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre • Qu'il vous soit possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas • Que l'on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis • Qu'on vous donne toutes les informations requises sur où aller, quoi faire et ne pas faire (#28)		
• Qu'il y ait une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé • Lorsque c'est possible, que le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre • Qu'il y ait un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés		
• Que l'organisme soit facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou qu'il soit possible de stationner à proximité • Que l'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre • Que l'on vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue • Que l'établissement soit ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)		

Ronald McNeil

QUESTIONS EN LIEN AVEC L'IMPORTANCE LE SECTEUR ORGANISATIONNEL suite

• Que vos rendez-vous avec des professionnels, soient obtenus rapidement • Lorsque n'avez pas de rendez-vous, que le temps d'attente soit court • Que les rendez-vous soient traités avec ponctualité		
• Que l'atmosphère soit agréable dans l'organisme • Que les locaux et les équipements soient propres		

Ronald McNeil

QUESTIONS EN LIEN AVEC LA SATISFACTION
LE SECTEUR RELATIONNEL

Je vous demande quel est votre niveau de satisfaction face à l'élément que je vais vous lire. Lors de votre dernière visite à...au... (Nom de l'organisme) est-ce que ... n'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (utiliser l'échelle **1**. totalement en désaccord **2**. En désaccord **3**. En accord **4**. totalement en accord)

DIMENSION	DÉFINITION	ÉNONCÉS
Dignité	C'est le respect et la considération que mérite une personne	• On vous a traité avec respect à...au... • On a respecté vos choix et on ne vous a pas forcé à faire certaines activités à...au... • On ne s'occupe pas seulement de votre problème immédiat, mais on tient compte de l'ensemble de votre personne • On tient compte de votre culture et de vos habitudes de vie • Tous les gens sont traités également, sans aucune discrimination
Intimité	L'intimité assure à l'individu une relation personnalisée, confidentielle et sécuritaire. Elle requiert un environnement physique confortable et des comportements empreints d'attention et de discrétion	• On ne pose pas de questions qui n'ont aucun rapport avec votre problème • On ne pose pas de gestes qui ne sont pas requis par votre état ou problème • On fait preuve de discrétion à votre égard • On traite votre dossier de manière confidentielle • On respecte votre intimité physique
Empathie	C'est exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive.	• On prend le temps nécessaire pour s'occuper de vous • L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) rencontré vous écoute attentivement et vous prend au sérieux • L'ensemble des personnes rencontrées ont de la considération pour les membres de votre famille ou de votre entourage qui vous assistent • L'ensemble des personnes rencontrées vous comprend bien

QUESTIONS EN LIEN AVEC LA SATISFACTION LE SECTEUR PROFESSIONNEL

Je vous demande quel est votre niveau de satisfaction face à l'élément que je vais vous lire. Lors de votre dernière visite à...au... (Nom de l'organisme) est-ce que ... n'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (utiliser l'échelle **1**. Totalement en désaccord **2**. En désaccord **3**. En accord **4**. totalement en accord)

DIMENSION	DÉFINITION	ÉNONCÉS
Fiabilité	C'est l'assurance d'un fonctionnement sans problème à l'intérieur de limites connues ou raisonnables (temps, environnement) tel que promis de façon explicite ou implicite. Elle implique compétence, cohérence, rigueur et transparence	• Les rendez-vous sont traités avec ponctualité (voir rapidité) • On vous informe de la façon donc vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert • L'ensemble des personnes rencontrées sont compétentes • Vous avez une réponse aux examens et évaluations qui sont faits, que ce soit positif ou négatif • Les équipements et technologies sont de pointe
Responsabilisation	Tout ce qui peut concourir à l'accroissement de l'autonomie de quelqu'un et de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne	• On vous présente tous les différents choix qui s'offrent à vous • Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous aident à trouver vous-même une solution • On ne prend pas de décision à votre place • Les intervenants (médecins, infirmières, travailleurs sociaux ou autres professionnels) vous donnent des conseils pour éviter que le problème ne se reproduise
Apaisement	C'est la capacité à calmer, rassurer une personne, lui apporter de la sécurité	• L'intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape • L'ensemble des personnes rencontrées sont souriantes • L'ensemble des personnes rencontrées vous rassurent • Lorsque le temps d'attente est long, on se préoccupe de vous
Solidarisation	Tout ce qui peut favoriser le recours à l'entourage du client (sa famille, sa communauté...) afin de l'impliquer, de près ou de loin, dans la résolution d'un problème	• On vous propose d'obtenir le support de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires) • On vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires

QUESTIONS EN LIEN AVEC LA SATISFACTION
LE SECTEUR ORGANISATIONNEL

Je vous demande quel est votre niveau de satisfaction face à l'élément que je vais vous lire. Lors de votre dernière visite à...au... (Nom de l'organisme) est-ce que ... n'hésitez pas à me signaler si l'énoncé ne s'applique pas à la situation que vous avez vécue lors de votre dernière visite à... au... (utiliser l'échelle **1**. Totalement en désaccord **2**. En désaccord **3**. En accord **4**. totalement en accord)

DIMENSION	DÉFINITION	ÉNONCÉS
Facilité	C'est la simplicité d'utilisation et de compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. La simplicité concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétentions) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser	• Il y a le moins possible de formalités pour faire affaire avec un organisme (pas trop compliqué, pas trop d'étapes, pas trop de paperasse) • On vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre • Il vous est possible de choisir votre intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) et de changer si ça ne va pas • On vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis • On vous donne toutes l'information requise sur où aller, quoi faire et ne pas faire (#28)
Continuité	C'est l'assurance d'un traitement complet dépourvu de rupture dans la prise en charge, les responsabilités ou l'information	• Il y a une continuité et une bonne communication entre les différents organismes de santé • Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de vous d'une fois à l'autre • Il y a un suivi aux conseils et aux références qui sont donnés
Accessibilité	C'est la possibilité d'accès sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la culture	• L'organisme est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est possible de stationner à proximité • L'organisme vous informe sur l'ensemble des services qu'on y offre • On vous donne de l'information adaptée à votre culture et à votre langue • L'établissement est ouvert à des heures qui vous conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)

Ronald McNeil

QUESTIONS EN LIEN AVEC LA SATISFACTION
LE SECTEUR ORGANISATIONNEL suite

DIMENSION	DÉFINITION	ÉNONCÉS
Rapidité	Temps de réaction à une demande plus ou moins long selon les attentes et les besoins du client	• Vos rendez-vous avec des professionnels sont obtenus rapidement • Lorsque n'avez pas de rendez-vous, le temps d'attente est court • Les rendez-vous sont traités avec ponctualité
Confort	C'est le sentiment de bien-être résultant d'un état des lieux sain, propre et ordonné et d'équipements parfaitement adaptés aux différentes situations	• L'atmosphère est agréable dans l'organisme • Les locaux et les équipements sont propres

Ronald McNeil